

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕЛЕМЕНТІВ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ В СИТУАЦІЯХ З УСКЛАДНЕНИМ СПІЛКУВАННЯМ

EMPIRICAL STUDY OF ELEMENTS OF PERSONAL STRESS RESISTANCE IN SITUATIONS WITH COMPLICATED COMMUNICATION

Майбутні поліцейські повинні бути гарними перемовниками – фахівцями з управління конфліктами, здатними регулювати сутички між громадянами, опиратися провокаційним ситуаціям, домовлятися з людьми з ускладненим типом спілкування. Ірраціональні особи, психічно хворі громадяни, потерпілі після екстремальних ситуацій потребують особливого спілкування. У статті описано та емпірично досліджено елементи стресостійкості, якими повинні володіти курсанти вишу зі специфічними умовами навчання, спілкуючись із громадянами з ускладненим типом спілкування. Методи дослідження: опитувальник Шмішека «Акцентуїтовані риси характеру», методика Мері Кокс «Визначення ведучого драйвера», тест «Діагностика страху» Прядіна – Чернавського, «Оксфордський опитувальник щастя» Майкла Аргайла, «Шкала ворожості» Кука – Медлей, опитувальник «Шкала плевненості у собі» Рейзаса, методика «Дослідження гендерної ідентичності» Л.Б. Шнейдера, опитувальник смисложиттєвої кризи К.В. Карпінського, шкала психологічного стресу Н.Є. Водоп'янова, діагностична методика «Рівень соціальної фрустрації» Л.І. Васермана, опитувальник «Індекс життєвого стилю» Плутчика – Келермана, методика «Стратегії поведінки в конфліктній ситуації» Казанцева. Результати кореляційного аналізу показали, що для розвитку безконфліктного спілкування, що проявляється в асертивності курсантів, необхідно застосовувати навички підтримки, вміння долати фрустрацію, бути готовими до екстремальних умов праці, дотримуватися правил ефективної комунікації, застосовувати успішні стратегії подолання стресу та стилі конфліктного спілкування, вміння долати кризові етапи життя. Важливим критерієм ефективної комунікації особистості є її самоідентифікація, в основі якої лежить прийняття себе. Якщо людина не має внутрішньої злагоди із собою, має виражений внутрішній конфлікт, вона не зможе бути успішним перемовником, тому слід розпочинати підготовку майбутніх поліцейських із самопізнання, опрацювання страхів, які проявляються саме в момент

кризових ситуацій, та набувати навичок саморегуляції й ефективної комунікації.

Ключові слова: криза, фрустрація, стрес, конфлікт, підтримка, асертивність, стресостійкість.

Future police officers should be good negotiators - specialists in conflict management, able to regulate clashes between citizens, resist provocative situations, negotiate with people with difficult communication. Irrational people, mentally ill citizens, victims of extreme situations need special communication. The article describes and empirically investigates the elements of stress resistance that should be possessed by cadets of universities with specific learning conditions, communicating with citizens with a complex type of communication. Research methods: Shmishek's questionnaire "Accentuated character traits", Mary Cox's method "Determination of the leading driver", Pryadin-Chernavsky's test "Diagnosis of fear", Michael Argyle's "Oxford happiness questionnaire", Kuka-Medley's "Hostility scale" Reisas himself, the method of "Study of Gender Identity" by LB Schneider, the questionnaire of the meaning of life crisis KV Karpinsky, the scale of psychological stress NE Vodopyanov, the diagnostic method "The level of social frustration" by LI Wasserman, the questionnaire Plutchik-Kellerman's "Lifestyle Index", Kazantsev's "Strategy of Behavior Strategies in a Conflict Situation". The results of correlation analysis showed that for the development of conflict-free communication, manifested in the assertiveness of cadets, it is necessary to apply support skills, be able to overcome frustration, be prepared for extreme working conditions, follow the rules of effective communication, apply successful coping strategies and conflict styles. crisis stages of life. An important criterion for effective communication of the individual is his self-identification, which is based on self-acceptance. If a person does not have internal agreement with himself, has a pronounced internal conflict, he will not be able to be a successful negotiator. Therefore, it is necessary to start training future police officers on self-knowledge and processing of fears that are manifested at the moment of crisis situations. **Key words:** crisis, frustration, stress, conflict, support, assertiveness, stress resistance.

УДК 159.923:316.77
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.25.14>

Когут О.О.

ORCID: 0000-0003-0116-2274

к.психол.н.,

доцент кафедри соціально-

гуманітарних дисциплін

Донецький юридичний інститут

Міністерства внутрішніх справ України

Спілкування з людьми, які поведуться безглуздо, має свої правила, яким треба навчатися. Прискіпливі родичі, колега-маніпулятор, неадекватний підліток, конфліктний сусід, нарцисичний керівник, заздрісна подружка – цей список можна продовжити. Навколо нас завжди є люди, які забирають у нас час, енергію, з якими важко порозумітися. Що це за люди? Які причини неадекватної поведінки та як із ними спілкуватися? Марк Гоулстон описав характерні ознаки таких людей: сприймають світ неадекватно, їхні слова не мають сенсу, вони діють собі на шкоду, стають нестерп-

ними, якщо їх хтось намагається повернути на шлях здорового глузду [2, с. 15]. Майбутні поліцейські повинні бути успішними перемовниками, довіряти собі, своїй підсвідомості, що сприяє ефективній комунікації з громадянами, які потребують допомоги чи порушують закон. Проблема розвитку стресостійкого курсанта, який уміє долати конфлікти, фрустрації, стрес та кризу, частково вирішується шляхом розвитку їхньої асертивності. Асертивність розглядається як здатність людини відстоювати свою точку зору, не порушуючи моральних прав іншої людини, оптимально реагувати на

критику, гнучко застосовувати правила безконфліктного спілкування у напружених ситуаціях та проявляти рішучість.

Мета статті – емпірично та теоретично дослідити елементи стресостійкості особистості в ускладнених ситуаціях спілкування. Завдання: теоретично дослідити типи ірраціональних людей та людей із відхиленнями; описати їхню поведінку та її причини; емпірично дослідити елементи стресостійкості курсантів, які мають навчитися навичкам саморегуляції у спілкуванні з різними категоріями громадян у критичних ситуаціях під час виконання службових обов'язків.

Методики дослідження: опитувальник Шмішека «Акцентуовані риси характеру», методика Мері Кокс «Визначення ведучого драйвера», тест «Діагностика страху» Прядіна – Чернавського, «Оксфордський опитувальник щастя» Майкла Аргайла, «Шкала ворожості» Кука – Медлей, опитувальник «Шкала впевненості у собі» Рейзаса, методика «Дослідження гендерної ідентичності» Л.Б. Шнейдера, опитувальник смисложиттєвої кризи К.В. Карпінського, шкала психологічного стресу Н.Є. Водоп'янова, діагностична методика «Рівень соціальної фрустрації» Л.І. Васермана, опитувальник «Індекс життєвого стилю» Плутчика – Келермана, методика «Стратегії поведінки в конфліктній ситуації» Казанцева. Значення кореляційного аналізу вірні за $r=0,33$ (коефіцієнт кореляції Пірсона) за вибіркового обстеження 36–41 особи.

Марк Гоулстон виокремив ірраціональних людей та з розладом особистості. До ірраціональних відніс: емоційних (надмірно проявляють свої емоції), логіко-практичних (довіряють лише фактам, беземоційні), маніпулятивних (емоційно залежні, постійно щось вимагають, щоб контролювати іншого, викликають роздратування, сором, розчарування), наляканих (переважно перебувають на межі страху і паніки), безнадійних (замкнуті, сприймають світ як загрозу, від якої треба сховатися, песимісти), мучеників (не вміють просити про допомогу, змушують інших відчувати вину за те, що їм не допомагають), агресорів (контролюють ситуацію шляхом залякування інших, вимагають підкорення від них), усезнайок (принижують, насміхаються, ставляться зверхньо до іншого, вважають себе експертами навіть якщо нічого не знають), соціопатів (намагаються залякати людину, щоб вона не розповідала ніяких секретів) [2, с. 37].

Причиною формування людей із нестерпними характерами часто є переживання травматичного досвіду життя. Їм важко набуті зрілої ідентичності, адже внутрішній конфлікт перешкоджає досягненню соціального успіху, вдалому проходженню вікових криз, адаптуватися до колективу. Завдяки коре-

ляції різних показників тих чи інших властивостей характеру, поведінки у критичних ситуаціях курсантів удалося дослідити цікаві взаємозв'язки між ними та осмислити важливі причинно-наслідкові закономірності розвитку їхньої стресостійкості. Упевненість у собі відображається в акцентуованих рисах характеру курсантів, що підтверджено високими кореляційними показниками їх акцентуацій та впевненості у собі. Демонстративність (0,28), гіпертимність (0,30) указують на впевненість у собі, а от педантичність (-0,40), збудливість (-0,33), тривожність (-0,46), навпаки, про невпевненість курсантів. Коли ірраціональні особи бачать уявну чи реальну загрозу, вони плачуть, лютують, вибухають. Тож реакція на них має бути однозначною та впевненою: не реагувати, не відповідати, не реанімувати.

Найскладніше у спілкуванні з людьми, що мають певні розлади особистості: істеричними (вимагають надмірної уваги до себе, шукають підтвердження власної привабливості), нарцисичними (очікують особливого ставлення до себе, хочуть, щоб люди їм усіляко догоджали, навіть жертвуючи власними інтересами), залежними (не можуть приймати самостійно рішення, потребують постійної підтримки), параноїдними (контролюють і недовіряють іншим), межовими (живуть у стані постійної кризи: то бояться, що їх покинуть, то ідеалізують, то зневажають), соціопатичними (не здатні співчувати, корисливі). Такі особи зробляють усе, щоб вивести співбесідника зі стану рівноваги та взяти над ним верх, контролювати його, змусити робити щось на його користь. За теорією триєдиного мозку вони включають рептильний мозок та змушують людину захищатися від їхніх нападів. Неокортекс у них є недорозвинутим, тож вони краще грають за своїми правилами, які нагадують бої без правил. Отже, необхідно вміти не втрачати самоконтролю у ситуації спілкування з хворобливими особами та адекватно реагувати на них. Щоб змінити невпевнені структури характеру, необхідно змінити стиль захисту, адже характер – це «м'язевий панцир», який сформувався в результаті захисних реакцій на критичні ситуації життя людини. Механізми захисту визначають якість та стиль адаптації людини до стресових ситуацій: низький рівень напруження критичних ситуацій спонукає курсантів застосовувати механізми «заперечення» тривожних подій реальності та «ізолюватися» від тривоги (-0,48), надмірний рівень переживання ними стресового напруження спонукає їх до «регресії» (0,69), «компенсації» (0,30), «проекції» (0,41), «заміщення» (0,58). Змінити захист означає змінити ідентичність курсантів та набуті успішних стратегій подолання стресу.

Критерієм завершеної ідентичності курсантів юнацького віку є самоприйняття. Поліцейським дівчатам важче ідентифікувати себе з професією через певні стереотипи: «це професія тільки чоловіча», «реалізуватися дівчині важко у сфері Національної поліції», «дівчина не може побудувати кар'єру поліцейського» тощо. Більшість опитуваних курсантів (70%) має нав'язану ззовні гендерну ідентичність псевдоідентичність. Кореляційний аналіз гендерної ідентичності і захисного механізму «реактивне утворення» вказав на наявність значущого оберненого співвідношення (-0,32), що означає їх протилежність, наприклад якщо гендерна ідентичність означає прийняття себе такою, як вона є, то реактивне утворення, навпаки, вказує на неприйняття особою себе й застосування нею властивостей, що протиставляються наявним (ненависть замінюється любов'ю, жорстокість – жалістю тощо). Зрілий рівень гендерної ідентичності сприятиме нівелюванню захисту «реактивне утворення».

Причини безглуздої поведінки народжуються у сім'ї. Макрк Гоулстон описує три шляхи до безумства: розпещування дитини, критикування, ігнорування. Зародження причин порушеної гендерної ідентичності особистості та застосування негативних механізмів захисту у стресі пояснюється переживанням дитячої травми та звичкою ототожнювати себе з ролями Переслідувача в родині або з його Жертвою чи з Рятівником, які описано Стівеном Карпманом. Діти з нав'язаною ідентичністю частіше за все ототожнюють себе із «сильною особою» в родині, сила якої проявляється в таких рисах, як цинізм, агресивність, ворожість. Якщо діти постійно чули тільки звинувачення і критику, самі стають критиканами й наклепниками, втрачають здатність прощати та озлоблюються. Вони набуваються в родині та підкріплюються певними драйверами програмами. Курсантам, які ототожнюють себе із Переслідувачем, властивий драйвер «Будь самодосконалим», він спонукає їх бути досконалим у роботі, самоорганізації, вони вміють спланувати роботу, долати труднощі, уважні до деталей, точні, акуратні. Але надмірний перфекціонізм сприяє розвитку цинізму (0,40), агресивності (0,43), ворожості (0,43), втраті самоконтролю (-0,38) й наполегливості у справах (-0,32). Вороже налаштовані курсанти не здатні до самокерування (-0,39). Деструктивно-ворожа поведінка виражається у сигналах, в основі яких лежить страх у формі підвищеної чутливості, вразливості, образливості, роздратуванні, принизливих висміюваннях, іронії, знуцанні, злобі, дискредитуванні інших людей [20, с. 33]. Перфекціоністам радять приймати факт, що вони недосконалі, а помилки – це важлива частина їхнього життя та навчання. Важливо все робити вчасно, не забуваючи

про строки досягнення кінцевої мети. Також важливо засвоїти, що навички асертивності – це прояв сильної особистості, а агресивність – слабкої. Людину не треба боятися, її треба боятися підвести. У психологічній енциклопедії О.М. Степанова надано такі визначення поняттям «агресивність» та «агресія». Агресивність (з лат. «нападаю») – ситуативний стан, який характеризується афективними спалахами гніву чи злоби та імпульсивними проявами поведінки, спрямованими на об'єкт фрустрації, що став причиною конфлікту [8]. Проявляється як негативна риса характеру, переважно у нестриманих людей, які використовують її як силовий засіб для досягнення власної мети. Причинами агресії можуть бути незадоволені потреби, реальна чи уявна фрустрації, конфлікти між людьми, ефект неадекватності та ін.

Курсантам, які ототожнюють себе із Жертвою, властивий драйвер «Радуй інших». Вони вміють бути членом команди, мають добре розвинуту інтуїцію, гармонічні, уважні до почуттів інших людей, добре бачать бажання інших і намагаються їм догодити, терплячі, розуміючі, здатні згуртувати команду, уникати конфліктів, іноді нехтуючи власною думкою, тому часто їх сприймають помилково. Вони не здатні до агресивності (0,35). Кореляційне дослідження драйвера «Радуй інших» з показником «Щастя» указав на те, що вони є нещасливими (-0,33). Їм необхідно навчитися ввічливо казати «ні», не догоджати іншим собі на шкоду та твердо відстоювати власні думки. Г. Амон виокремив «дефіцитарну» агресивну поведінку, що розглядається як заборона на реалізацію наявного потенціалу активності, пошук об'єкта та взаємодії з ним, що виявляється у глибинному розладі центральної Я-функції [4]. У даному разі йдеться про недорозвинуту агресивність особистості, яка б спонукала її до активності, до встановлення міжособистісних стосунків, теплих людських взаємин, вирішувати, а не уникати проблем, конфліктів, проявляється у схильності нехтувати власними інтересами, нездатності брати на себе відповідальність, приймати рішення, залежність і намагання уникати протиріч, ситуацій розбіжностей інтересів та потреб. Така особистість відкрито не проявляє свої емоції, почуття, переживання (власного безсилля, некомпетентності, незатребуваності, порожнечі, самотності, покинутості, нудьги, а претензії суб'єктивно компенсуються нерелістичними фантазіями, планами та мріями. Г. Амон указує на дефіцит певних поведінкових навичок, пов'язаних із недостатнім проявом агресивних спонукань (таким людям властиві мовчазність, ігнорування), таких як асертивність (уміння наполягати на своєму, відстоювати свої права; уміння демонструвати пози-

тивне ставлення до інших та повагу, вміння йти на компроміс, не залежати від зовнішнього впливу, самостійне регулювання власної поведінки, відповідальність за неї, партнерське спілкування, миролюбство).

Курсанти з драйвером «Будь сильним» зазвичай стресостійкі й легко долають кризові ситуації. Вони витривалі, з почуттям обов'язку, наполегливі, у складних ситуаціях схильні мислити логічно, приймати розумні рішення, не панікують, надійні та врівноважені. Але вони не визнають слабкості, їм важко просити когось про допомогу, малоемоційні, не схильні показувати свої почуття, визначати власні ресурси перше ніж братися за справу, що знижає їхній рівень вольової саморегуляції (-0,42).

Курсанти з драйвером «Старайся» роблять усе з ентузіазмом, вкладають у справу всі зусилля, добровільно беруться за виконання нової роботи, але їм не вистачає терпіння для її завершення. Їм необхідно навчитися підтримувати ентузіазм протягом усієї роботи й не втрачати рівень вольової саморегуляції (-0,42) та самокерування (-0,38).

Індекс вольової саморегуляції є послабленим у тих, що здатні до надмірного фантазування та надуманості (-0,59), переживають страх фізіологічно (-0,57), мають Его-страхи (-0,58), біль Его (-0,50), переживають соціальний біль (-0,40), безпосередньо переживають емоції страху (-0,59).

Індекс наполегливості є послабленим у курсантів, що здатні до надмірного фантазування та надуманості (-0,48), переживають страх фізіологічно (-0,50), мають Его-страхи (-0,46), біль Его (-0,42), переживають соціальний біль (-0,40), безпосередньо переживають емоції страху (-0,51).

Коли дитина навчається досягати успіху й сподівається на підтримку чи похвалу, батьки зосереджені на власних справах і не помічають дитину, ігнорують, у неї виникає страх, з яким вона залишається наодинці. Така дитина звикає до поразок, вона не здатна долати фрустрації, вона переконана, що ніколи і нічого не досягне й виростає песимістом. Вона переконана у тому, що нічого не робити – це краще, ніж ризикувати й знову не досягнути успіху. Фрустрація (марні сподівання, омана) – психічний стан зростаючого емоційно-вольового напруження людини, зумовлений об'єктивно нездоланними (чи суб'єктивно уявними) бар'єрами на шляху до поставленої мети або задоволення важливих потреб і бажань. Даний стан супроводжується різними негативними емоційними переживаннями, гнівом, роздратованістю, відчаєм, тривогою, які виникають у ситуації конфлікту, коли здійсненню планів раптово починає перешкоджати певний фрустратор. Фрустраційна реакція психологами розглядається як реакція на невміння досяг-

нути бажаної мети. Індекс самокерування є послабленим у курсантів, що здатні до надмірного фантазування та надуманості (-0,58), переживають страх фізіологічно (-0,52), мають Его-страхи (-0,45), біль Его (-0,48), переживають соціальний біль (-0,37), безпосередньо переживають емоції страху (-0,56). Вони втрачають самокерування, коли переживають страх, пов'язаний із природними лихами (-0,38), в екстремальних ситуаціях (-0,45), виконуючи професійну діяльність (-0,50), побутовий страх (-0,45), моральний (-0,47), життєдіяльності (-0,39). Такі страхи є некерованими, якщо вони довготривалі (-0,56), якщо саморегуляція курсантів є екстернальною (-0,34), Его-негативними (0,56), соціально негативними (-0,50) та властиві особам із високим рівнем нейротизму (-0,57). Життєвий страх виражається у формі агресії, регресії, у вигляді духовних лінощів тощо. Відношення до оточуючого світу ними розділяється на полярні образи дійсності. Асертивна особистість реагує на реальність спонтанно та невимушено, по-дружньому.

Найкращим способом виховання дитини є підтримка. Люди з внутрішньою силою духу, вольові, мудрі, впевнені у собі, емоційно стабільні, добрі виховують стресостійких особистостей. Їх не критикували, не розпещували й не ігнорували, а скеровували та підтримували. Саме таке виховання надає людині впевненості та здорового глузду.

Травми дитинства впливають на формування стилю захисту людини в критичних ситуаціях. Захисні механізми сприяють формуванню невпевнених рис характеру особистості: акцентуованих рис педантичності, тривожності, збудливості. Причиною формування невпевненої поведінки людини є наявність різноманітних страхів, які ускладнюють їм самокерування в критичних ситуаціях, послаблюють вольову саморегуляцію та наполегливість у досягненні успіхів. Така реакція на складні ситуації підкріплюється драйверами, які набуваються у сімейних стосунках завдяки спілкуванню з батьками. Людина ідентифікує себе з певною соціальною роллю близьких людей. Роль агресора часто сприймається дітьми як позиція сили, яку необхідно наслідувати. Вимушена роль Жертви, яка хоче уникати конфліктних ситуацій, підштовхує дитину до нехтування власними інтересами. Асертивність – позиція мирної людини, яка вміє застосовувати ефективні засоби комунікації на рівні «переможець – переможець». Підтримка надає людині впевненості у собі, навчає довіряти іншим та опиратися на них. Отже, важливими елементами стресостійкості особистості у складних ситуаціях спілкування є: виховання за принципом «підтримки», вміння долати перешкоди, володіти успішними стратегіями

у ситуації стресу, прийняття себе, або завершена ідентифікація, володіти прийомами успішного захисту та навичками ефективної комунікації, бути розбірливим в особистості співбесідника, опрацювання власних страхів, наявність конструктивних переконань, що підтримуються здоровими драйверами.

Перспектива подальших досліджень полягає у розробленні методів із розвитку асертивності.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Берн Э. Трансакционный анализ и психотерапия. Санкт-Петербург : Братство, 1992. 224 с.
2. Гоулстон М. Як спілкуватися з психами. Правила взаємодії з неадекватними й нестерпними людьми у вашому житті. Харків : Моноліт, 2020. 240 с.
3. Ильин Е.П. Психология агрессивного поведения. Санкт-Петербург : Питер, 2014. 368 с.
4. Когут О.О. Психология стрессостойкости личности : монография. Кривий Ріг : Донецький юридичний інститут МВС України, 2021. 423 с.
5. Леонгард К. Акцентуированные личности. Ростов-на-Дону : Феникс, 2000. 544 с.
6. Малкина-Пых И.Г. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. Москва : Эксмо, 2005. 960 с.
7. Примуш М.В. Конфліктологія : навчальний посібник. Київ : Професіонал, 2006. 288 с.
8. Психологічна енциклопедія / автор-упорядник О.М. Степанов. Київ : Академвидав, 2006. 424 с.
9. Смирнова Е.Т. Экспресс-диагностика. Введение в целостную психологию. Методики и тесты. Самара : Бахрах-М, 2005. 320 с.
10. Філоненко М.М. Психологія спілкування : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 224 с.